

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

ELEANDRO JUNIOR TABORDA

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO E DOS SERVIÇOS PRESTADOS
PELAS PRINCIPAIS SECRETARIAS MUNICIPAIS DA PREFEITURA MUNICIPAL DE
PIÊN – PR.

CURITIBA
2016

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO E DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS PRINCIPAIS
SECRETARIAS MUNICIPAIS DA PREFEITURA MUNICIPAL DE PIÊN – PR.

2016

ELEANDRO JUNIOR TABORDA

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO E DOS SERVIÇOS
PRESTADOS PELAS PRINCIPAIS SECRETARIAS MUNICIPAIS DA PREFEITURA
MUNICIPAL DE PIÊN – PR.

Trabalho apresentado como requisito parcial à obtenção do grau de Especialista em Gestão Pública Municipal no curso de Pós-Graduação Lato-Sensu em Gestão Pública Municipal (Modalidade a Distância), Universidade Aberta do Brasil - UAB, por meio do Programa Nacional de Formação de Administradores Públicos – PNAP e em parceria com a UFPR – Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Acyr Seleme

CURITIBA

2016

TERMO DE APROVAÇÃO

RESUMO

Este trabalho acadêmico foi elaborado visando identificar alguns problemas relacionados com o atendimento e a qualidade dos serviços prestados pelas principais Secretarias Municipais da Prefeitura de Piên – PR. Assim para que o trabalho siga uma metodologia, este teve a preocupação de buscar por uma revisão teórica de autores especialistas da área e filtrou em abranger os principais assuntos relacionados com o tema central do trabalho. Onde em seguida foi elaborada uma pesquisa (em uma visão ampla) a respeito da satisfação da população com o atendimento e os serviços prestados pelas principais Secretarias Municipais da referida Prefeitura, sendo após estudado os resultados obtidos e as variáveis que influenciam nas respostas, foram elaboradas algumas orientações e sugestões para que as Secretarias sigam. Porém, essas orientações somente serão implantadas com o interesse da organização estudada para colocá-las em prática e assim resolver os problemas identificados no decorrer do material, onde assim o atendimento e os serviços prestados terão uma melhoria que deve ser contínua.

Palavras-Chave: Atendimento na Administração Pública, Prestação de Serviços Públicos, Gestão Pública, Qualidade, Especialização em Gestão Pública Municipal.

ABSTRACT

This academic work has been undertaken to identify some problems with the service and quality of services provided by major municipal departments of Piên city hall PR. For so that for the work follows a methodology, this it took care to preoccupation for a review theoretical specialists authors of the area and filtered to cover the main issues related to the central theme of the job. Where then drew up a search (an overview) the respect about the population's satisfaction with the services provided by the main departments Municipal city hall, and after studying the results obtained and the variables that influence the responses, were prepared some guidelines and suggestions for the Secretariat to adopt. However, these guidelines will be implemented only with the interest of the organization studied to put them into practice and thus solve the problems identified in the elapse of the material, where so the attendance and services practiced it will have an improvement that should be continuous.

Keywords: Attendance in Public Administration, Public Service Delivery, Public Management, Quality, Specialization Municipal Public Management.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

QUADRO 01 – CÁLCULO PARA POPULAÇÃO MAIOR QUE 10.000 MIL	
ELEMENTOS	24
FIGURA 01 – GRÁFICO DAS RESPOSTAS OBTIDAS PELA PERGUNTA DE	
NÚMERO 01	25
FIGURA 02 – GRÁFICO DAS RESPOSTAS OBTIDAS PELA PERGUNTA DE	
NÚMERO 02	26
FIGURA 03 – GRÁFICO DAS RESPOSTAS OBTIDAS PELA PERGUNTA DE	
NÚMERO 03	27
FIGURA 04 – GRÁFICO DAS RESPOSTAS OBTIDAS PELA PERGUNTA DE	
NÚMERO 07	31
QUADRO 02 – EXEMPLIFICAÇÃO DOS PROBLEMAS ENCONTRADOS NA	
ORGANIZAÇÃO	31

LISTA DE TABELA

TABELA 01 – AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO PELOS SERVIDORES MUNICIPAIS (CONSIDERANDO AS PRINCIPAIS SECRETARIAS)	28
TABELA 02 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS PRINCIPAIS SECRETARIAS	28
TABELA 03 – AVALIAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DAS PRINCIPAIS SECRETARIAS	29
TABELA 04 – COMPARATIVO DOS DOIS MELHORES E DOIS PIORES RESULTADOS NO QUE TANGE O ATENDIMENTO (COMPARATIVO ENTRE SECRETARIAS)	30
TABELA 05 – COMPARATIVO DOS DOIS MELHORES E DOIS PIORES RESULTADOS NO QUE TANGE O SERVIÇO PRESTADO (COMPARATIVO ENTRE SECRETARIAS)	30
TABELA 06 – COMPARATIVO DOS DOIS MELHORES E DOIS PIORES RESULTADOS NO QUE TANGE O INFRAESTRUTURA (COMPARATIVO ENTRE SECRETARIAS)	30
TABELA 07 – RESUMO SWOT DA SECRETARIA DE VIAÇÃO E OBRAS	35

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS E SÍMBOLOS

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

PR - Paraná

SWOT (FOFA) - Strengths (Forças), Weaknesses (Fraquezas), Opportunities (Oportunidades) e Threats (Ameaças).

UFPR – Universidade Federal do Paraná

LISTA DE SÍMBOLOS

% - Porcentagem

n - amostra = quantidade de pessoas que deverá ser pesquisada.

σ - desvio padrão amostral

Z - Limite de Confiança

p - proporção de elementos favoráveis

q- proporção de elementos desfavoráveis

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 APRESENTAÇÃO.....	12
1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO.....	13
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO TRABALHO	13
1.4 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO.....	14
2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	15
2.1 ORGANIZAÇÃO.....	15
2.1.2 Organização pública	16
2.2 ADMINISTRAÇÃO	16
2.2.1 Administração pública.....	17
2.3 ATENDIMENTO	17
2.3.1 Atendimento no setor público	18
2.4 QUALIDADE	18
2.4.1 Qualidade em serviços	19
2.5 PESQUISA.....	19
2.6 AMBIENTE.....	20
2.6.1 Macro ambiente	21
2.6.2 Micro ambiente	21
2.6.3 Análise de ambiente (Matriz SWOT).....	22
3. DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA	23
3.1 DESCRIÇÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO	23
3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA.....	23
4. PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO	33
4.1 PROPOSTA TÉCNICA	33
4.1.1 Plano de implantação	36

4.1.2 Recursos.....	37
4.1.3 Resultados esperados	38
4.1.4 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas	39
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	40
REFERÊNCIAS.....	42
APÊNDICES	44

1 INTRODUÇÃO

A realização dos serviços públicos prestados ao cidadão, bem como a qualidade dos mesmos é a engrenagem principal no que tange a administração pública e merece muita atenção. Onde cabe para a União, Estados e Municípios (responsabilidade solidária) garantir ao cidadão algumas garantias básicas, bem como, educação, saúde, segurança e entre outros.

Porém em muitas das vezes, o cidadão é beneficiado por tais serviços de um modo precário, onde o governo apenas “faz de conta” que atende aos direitos dos cidadãos e oferece um serviço com um padrão de qualidade inferior, salvo exceções, visto que existem serviços de qualidade oferecidos pela administração pública.

E é nisso que o projeto técnico se aprofundará, estudando o assunto em um nível municipal, conforme é constado no decorrer do trabalho.

1.1 APRESENTAÇÃO

Deste modo o estudo aprofundará analisando a prestação de serviços públicos oferecidos pela Prefeitura Municipal de Piên, Estado do Paraná, bem como a qualidade dos mesmos. Para que assim, conclua-se a avaliação de tais serviços oferecidos para o cidadão, bem como, o atendimento recebido pelo usuário. Formulando assim um problema central de estudo, onde conforme Marconi e Lakatos (2011, p.107) “A formulação do problema prende-se ao tema proposto”, esclarecendo assim a dificuldade específica com a qual o estudo se defronta e como se pretende resolver tal situação por intermédio do projeto.

1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO

A definição do objetivo geral está ligada com a visão global e abrangente do tema, estando diretamente vinculada com a tese proposta pelo projeto, conforme mencionado por Marconi e Lakatos (2011). Onde que o objeto fim deste projeto está focado em identificar a qualidade dos serviços essenciais oferecidos ao cidadão pela Prefeitura Municipal de Piên e também o atendimento recebido pelo usuário em um modo geral e individualizado por cada secretaria.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO TRABALHO

Já os objetivos específicos apresentam um caráter mais concreto, tendo uma função intermediária entre atingir o objetivo geral e aplicá-lo em situações particulares, de acordo com Marconi e Lakatos (2011).

Assim serão considerados os seguintes objetivos específicos:

- a) Realizar um estudo teórico com pesquisas bibliográficas.
- b) Efetuar uma pesquisa (em uma visão ampla) a respeito da satisfação da população com os serviços prestados pelas principais Secretarias Municipais e o atendimento recebido.
- c) Avaliar os resultados obtidos e as possíveis variáveis que influenciam nas respostas.
- d) Desenvolver e propor mudanças para que o atendimento oferecido e os serviços sejam realizados com melhor eficiência e eficácia.

1.4 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO

As justificativas são as exposições sucintas, porém completas, das razões que tornam importante a realização deste estudo, conforme Marconi e Lakatos (2011). Deste modo, é possível afirmar que a realização do projeto é totalmente produtiva, visto que além de ser utilizada para fins acadêmicos, a mesma também enriquecerá o conhecimento dos envolvidos e se concretizará em um material que poderá ser utilizado como fonte de pesquisa para outros acadêmicos e também pela própria Administração Pública envolvida.

Visto que oferecerá uma análise dos possíveis problemas que a organização possui e das prováveis soluções para contornar os mesmos. E isso beneficiará principalmente a sociedade, já que a organização solucionando os problemas analisados proporcionará uma melhoria no atendimento e nos serviços oferecidos.

2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Neste capítulo serão expostos conceitos relacionados ao desenvolvimento do projeto, para que assim se consolide teoria e projeto, onde os tópicos serão apresentados iniciando-se de um conceito mais amplo e filtrando-se no decorrer do capítulo, onde o qual iniciará definindo o conceito de Organização.

2.1 ORGANIZAÇÃO

Organização é uma unidade ou entidade social, onde os indivíduos interagem visando alcançar objetivos comuns, conforme destaca Chiavenato (2012). Ou seja, todo o grupo formado por pessoas e fundado para atingir determinados objetivos pode ser considerado como uma organização.

Sendo que o autor destaca que as organizações são bem diversas, podendo ser empresas, órgãos públicos, universidades, comércios e afins. Onde podem ser visualizadas sobre dois aspectos; formais e informais. Sendo a primeira aquela que é baseada em uma diversão racional do trabalho e planejada (oficializada no papel) e a segunda aquela que surge espontaneamente, originada de interações e relacionamentos sociais.

Onde por fim Maximiano (1992) ainda completa da importância da Organização e o seu poder de transformação, onde diz que é através de uma organização (no todo) que se torna possível avançar e alcançar objetivos, sendo que esses objetivos dificilmente seriam conquistados individualmente (sem a força de um grupo). E isso possui muita relação com as Organizações Públicas, conforme especificado adiante.

2.1.2 Organização Pública

Sendo que se torna impossível tocar o tema organização sem aprofundar-se em Organização Pública neste material, visto que esse trabalha diretamente com o assunto. E onde Matias-Pereira (2008) exemplifica que as Organizações Públicas são centros de competências instituídos como foco em desempenhar as funções do estado, utilizando-se dos seus agentes.

Porém diferenciando-se das organizações privadas, visto que tais competências precisam estar voltadas para os interesses públicos e o Estado deve oferecer uma estrutura qualificada para que tais organizações possam atender as demandas com agilidade e competência, conforme destaca o autor.

Sendo que por fim, deste modo é possível concluir que tais organizações necessitam estar alinhadas, organizadas e principalmente bem administradas.

2.2 ADMINISTRAÇÃO

A Administração é uma ciência nova, porém transformadora e de extrema importância, conforme destaca Chiavenato (2012, pg. 1).

“A Administração é uma ciência relativamente nova. Provavelmente a mais recente de todas as ciências humanas. Uma jovem e talentosa senhora com pouco mais de 100 anos, mas que já mostrou sobejamente a que veio e rapidamente passou a ocupar lugar de destaque especial no panorama das ciências”. (Chiavenato, 2012, pg. 1).

Porém Giglioti (2004) exemplifica que por mais que a Administração seja uma ciência nova, desde sempre as pessoas administraram. Pois desde sempre existiram proprietários de terras, fábricas e comércios tomando conta, dirigindo e “administrando” visando tirar o melhor proveito dos mesmos.

Por fim, independentemente de a Administração ser uma ciência nova ou não, Fayol (apud Chiavenato. 2012, p. 11) define o ato de administrar como “prever,

organizar, comandar e controlar” como funções do Administrador. E assim com uma visão geral da Administração e do papel do Administrador, é necessário entender os conceitos e a diferença da Administração Geral (mercado privado) e da Administração Pública (foco deste estudo).

2.2.1 Administração Pública

Conforme Matias-Pereira (2008, pg. 60) o conceito de Administração Pública é amplo e complexo, acarretando na ausência de uma definição clara e consistente.

A ausência de uma definição clara e consistente do termo Administração Pública decorre da diversidade de sentidos da própria expressão, que pelos diferentes campos por meio dos quais se desenvolve a atividade administrativa. (Matias-Pereira, 2008, pg. 60).

Porém outros autores como Bobbio 1998 (apud, Matias-Pereira. 2008, pg. 61) definem a Administração Pública com uma visão mais abrangente.

Em seu sentido mais abrangente, a expressão Administração Pública designa o conjunto das atividades diretamente destinadas à execução das tarefas ou incumbências consideradas de interesse público ou comum, numa coletividade ou numa organização estatal. (Bobbio 1998, apud, Matias-Pereira. 2008, pg. 61).

Ou seja, são inúmeras opiniões sobre o assunto. Porém é incontestável a importância de cada procedimento dentro dos processos realizados na Administração, onde tudo se inicia com um atendimento inicial.

2.3 ATENDIMENTO

O atendimento ao público exige muito envolvimento, pois será através dele que o agente externo terá uma boa ou má impressão da empresa, conforme

Wellington (2011, p. 29) “Então um cliente decide fazer um primeiro contato com sua organização; pode ser por telefone, numa visita pessoal, por e-mail ou carta. Essa é a “hora da verdade” do atendimento”.

Onde a maneira de como o cliente foi atendido no primeiro instante influenciará seu sentimento em relação à organização e a decisão de continuar sendo cliente ou não, sendo que Godri (1994, p. 59) complementa que “atendimento é sinônimo de empatia e atenção” e assim o cliente deve ser atendido com prioridade, necessita ser ouvido e acompanhado, tratado com respeito e principalmente compreendido.

2.3.1 Atendimento no Setor Público

Sendo que o atendimento na Administração Pública, não é diferente e precisa de ainda mais cuidado, visto que os usuários dos serviços públicos já possuem um pouco de preconceito com o setor, estão atentos aos seus direitos e mais exigentes, conforme Pereira e Spink (2005).

Assim surge a preocupação da Administração Pública em aprimorar constantemente seus serviços e assim oferecer ao cidadão um serviço com qualidade elevada, satisfazendo ou até superando suas expectativas.

2.4 QUALIDADE

A palavra Qualidade pode ser interpretada das mais diversas formas, pois cada envolvido por entender a mesma de um modo diferente, porém todos tem uma visão ampla que ela está diretamente ligada com a melhoria continua e a satisfação dos clientes perante determinado produto ou serviço. Onde Gil (1997) explica que para medir a qualidade nos serviços, qual é o foco deste material, é necessário ouvir o usuário quanto à avaliação e a satisfação das suas exigências.

2.4.1 Qualidade em Serviços

Antes de focar na Qualidade dos Serviços, é necessário entender o que são os serviços em si, quais podem ser intangíveis, inseparáveis, heterogêneos e simultâneos. Onde os Intangíveis são aqueles que não se pode tanger, tocar, pegar; inseparáveis referem-se à impossibilidade de produzir ou estocar serviços como se faz com bens físicos; heterogêneos que não conseguem manter uma constante qualidade (já que são realizados pelas pessoas); simultâneos onde a produção e consumo ocorrem ao mesmo tempo, conforme são explicados por Las Casas (1999).

Onde o autor ainda destaca que a qualidade de serviços é extremamente variável de acordo com as expectativas de cada envolvido e que resumidamente um serviço com qualidade é aquele que consegue proporcionar satisfação. Porém o mesmo adverte que os serviços possuem dois componentes avaliativos de qualidade que precisam ser considerados, sendo o serviço em si e a forma que o mesmo é percebido pelo cliente.

Onde que para avaliar a satisfação do cliente é necessária uma avaliação, onde a qual pode ser coletada através de uma pesquisa.

2.5 PESQUISA

A pesquisa é uma ferramenta confiável para adquirir informações representativas sobre o público-alvo. Permitindo a avaliação de novas hipóteses, opiniões ou produtos, ela auxilia na resolução de problemas, descobre oportunidades e ajuda a analisar os perfis do mercado.

A pesquisa de marketing é a identificação, a coleta, a análise, a disseminação sistemática e objetiva das informações para melhorar a tomada de decisão relacionada à identificação e à solução de problemas (também conhecida como oportunidades) no marketing. (MALHOTRA, 2011, p. 4).

Malhotra (2011), ainda relembra que a pesquisa deve ser planejada e documentada, deve possuir uma base científica na qual os dados são coletados, analisados e apresentados formalmente para as tomadas de decisões. O autor ainda adverte que a pesquisa segue um caminho previsível e que a mesma obtém seu valor pela sua objetividade.

Para realização de uma pesquisa é necessário a coleta de dados, qual é classificada em dois grupos. De acordo com Mattar (2001), sendo que no primeiro grupo temos os dados primários, aqueles coletados com o propósito de atender as necessidades específicas da pesquisa, e os dados secundários, aqueles já disponíveis e que não foram coletados especificadamente para a pesquisa (dados já existentes para consulta).

Onde que após concretizada a pesquisa, o gestor público terá em mãos dados para identificar as necessidades da população e realizar ações para suprir essas necessidades. Porém é importante lembrar que o resultado da pesquisa ou das ações implantadas através dela, podem sofrer variações do ambiente (interno e externo).

2.6 AMBIENTE

O ambiente é um dos pontos-chaves dentro do projeto e abrange diversos pontos essenciais do início ao fim, podendo também ser a diferença do sucesso ou fracasso do estudo. Oliveira (2010) destaca que o primeiro passo para uma definição estratégica é a compreensão do contexto ambiental, sendo essa dividida em duas áreas principais: ambiente externo e ambiente interno.

A análise externa tem por finalidade estudar a relação existente entre a organização e seu ambiente em termos de oportunidades e de ameaças, bem como a sua posição atual e a posição desejada para o futuro. Onde o gestor deve identificar os componentes relevantes do ambiente e, em seguida, analisá-los quanto sua situação de oportunidades ou ameaças para a organização.

Já a análise interna tem por finalidade colocar em evidência as deficiências e qualidades da organização que está sendo analisada, ou seja, os pontos fortes e fracos da instituição devem ser determinados diante da atual posição de seus serviços dentro da sociedade. Sendo necessário considerar a perspectiva para comparação com a concorrência (outros órgãos públicos).

Tiffany E Peteson (1999); detalham que a seção do projeto que trata do ambiente deve abranger todos os aspectos importantes da situação que não estão sob seu controle imediato, necessitando analisar detalhadamente todas as aéreas, a fim de criar uma lista das oportunidades e das ameaças.

2.6.1 Macro Ambiente

Cecconello e Ajzenal (2008); explanam que o ambiente mais amplo que influencia a organização e que por ela é pouco influenciado é apontado como Macro Ambiente. Sendo esse constituído de dados agregados do passado, atuais e de projeções futuras (com suas margens de erros). Assim antecipando possíveis cenários para o tomador de decisões, estimando um possível ambiente futuro para a empresa.

Na análise do contexto ambiental, para uma organização há necessidade de entender quais variações ambientais podem estar correlacionadas aos resultados obtidos pela indústria, como têm evoluído, como afetam os resultados da empresa e sua projeção. (Cecconello e Ajzenal, 2008, p. 73).

2.6.2 Micro Ambiente

Cecconello e Ajzenal (2008) também orientam sobre o micro ambiente, qual é realizado a partir do interior da organização. Estudando os recursos, capacidades e competências essenciais que podem auxiliar no entendimento das condições e

potencialidades internas para implementação das estratégias estabelecidas. Ou seja, para estudar o micro ambiente são levados os dados diretamente ligados e internos do órgão público, já o estudo do macro ambiente necessita de mais complexidade e um foco amplo. Sendo que após analisadas essas esferas, temos pressupostos para criação da matriz SWOT.

2.6.3 Análise de Ambiente (Matriz SWOT)

Fernandes e Berton (2006, p. 31) afirmam “A análise do ambiente constituiu uma das principais etapas da administração estratégica, pois seu monitoramento pode identificar riscos e oportunidades para a empresa”. Assim é possível confirmar a importância desta etapa e afirmar que toda empresa independente do setor que atua não pode ignorar essa análise, sendo ela uma peça fundamental para o sucesso ou falência de uma organização.

Já ideia de ambiente é tratada de maneira vaga e imprecisa dentro da teoria das organizações, como se fosse um conjunto de forças externas à organização. Porém, ainda que não haja uma formulação clara do que seja esse ambiente, há o consenso de que ele represente um dos elementos centrais no processo de formação da estratégia. Fernandes e Berton (2006).

Sendo que dentro da Análise de Ambiente, Bethlem (2002) faz uma importante observação, onde afirma que as ocorrências externas estão fora do controle da organização, mas que tais organizações devem possuir elementos que visem prever essas ocorrências. Sendo que para análise do ambiente é necessário a utilização da Matriz SWOT, conhecida no Brasil como FOFA, sendo uma importante ferramenta utilizada pelo planejamento estratégico e que consiste em recolher informações importantes do ambiente interno (forças e fraquezas) e externo (oportunidades e ameaças).

3. DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

Assim, depois de revisada toda a parte teórica que será a diretriz para que o trabalho siga um conceito e tenha sustentação, este capítulo focará em diagnosticar a organização e identificar os problemas enfrentados, iniciando pela identificação da organização.

3.1 DESCRIÇÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO

A Prefeitura Municipal de Piên (PR), sede do poder executivo do referido município, atua na gestão e administração dos recursos públicos municipais. Contando com um orçamento anual de R\$ 33.460.000,00 (trinta e três milhões e quatrocentos e sessenta mil reais), conforme a Lei Orçamentária. Oferecendo através de suas Secretarias os serviços essenciais utilizados pela população, qual está estipulada em 12.211 habitantes (IBGE, 2015) e onde inclusive o atendimento prestado e tais serviços será o foco de estudo do trabalho.

3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

Deste modo, o primeiro para passo para que o atendimento e a qualidade dos serviços possam ser avaliados, é a realização de uma pesquisa junto ao público-alvo. Onde tal pesquisa será realizada através de um questionário virtual (Google Form.), divulgado por meio de das redes sociais e aplicativos de mensagens instantâneas, visto que a mesma exige o alcance do público em um nível municipal (abrangendo todas as localidades).

Sendo que com o uso das ferramentas e torna possível alcançar o público em um todo, reduzir o tempo de pesquisa e assim ganhar tempo, sendo importante salientar que autores como Las casas e Guevara (2010, p. 45), já aconselham o uso de meios eletrônicos “A forma eletrônica tem se desenvolvido muito nestes últimos tempos [...] este método se tornará cada vez mais relevante na condução de estudos de levantamento”.

E assim, considerando o número estipulado de habitantes e buscando que pesquisa oferece-se dados mais precisos, foi utilizada a fórmula proposta por Camargo (1999) para estipular o número de questionários aplicados. Onde esse orienta que para uma população maior que 10.000 elementos, seja aplicada a fórmula a seguir:

$$\sigma = \sqrt{p.q}$$

$$z \quad n^2$$

n = amostra = quantidade de pessoas que deverá ser pesquisada.

σ = desvio padrão amostral = 7% ou 0,07.

Z = Limite de Confiança = 95% = 1,96.

p = proporção de elementos favoráveis = 0,5.

q = proporção de elementos desfavoráveis = 0,5.

Observação: valores propostos por Camargo (1999).

Sendo o cálculo a seguir estruturado,

Cálculo para Maior que 10.000 mil Elementos (QUADRO 1):

$0,07 = \sqrt{0,5 \times 0,5} =$ 1,96 n^2	$0,07^2 = 0,5 \times 0,5 =$ 1,96 ² n
$0,0049 = 0,25 \quad 3,8416 \quad n$	$0,0049n = 0,9604$
$n = 0,9604 = 196$ pessoas 0,0049	

QUADRO 01 - CÁLCULO PARA POPULAÇÃO MAIOR QUE 10.000 MIL ELEMENTOS

Fonte: Camargo (1999)

Onde a seguir será detalhado os possíveis problemas enfrentados, apresentado os resultados da pesquisa e bem como a tabulação dos dados. Sendo que a primeira preocupação está em analisar o público alvo, ou seja, analisar se o mesmo é usuário dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Piên (PR), onde que para isso foi realizado o seguinte questionamento:

1 - Com qual frequência você procura e/ou necessita dos atendimentos e serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Piên (PR)?

Onde foram recolhidas as seguintes respostas (FIGURA 01):

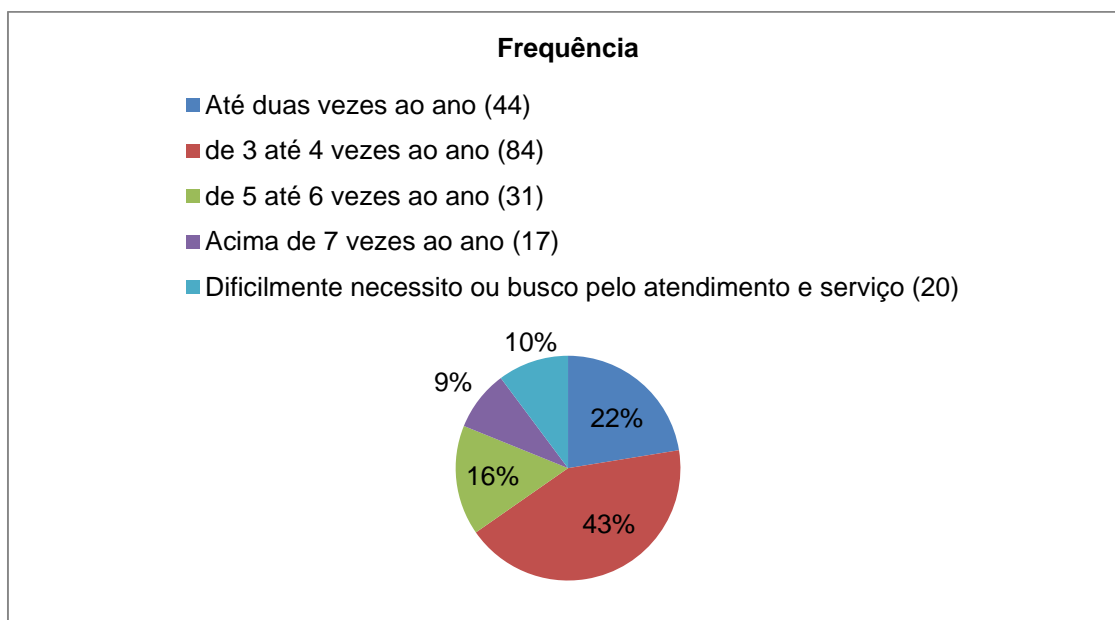


FIGURA 01 – GRÁFICO DAS RESPOSTAS OBTIDAS PELA PERGUNTA 01.

Fonte: O autor (2015).

E conforme mostra o resultado, 90% do público procura pelo atendimento e serviços por pelo menos uma vez ao ano, ou seja, esse é um público apto para responder ao questionário e com propriedade ao avaliar. Onde assim, com o público já analisado e confirmado que o mesmo possui vínculo com o tema proposto, a seguir será analisada a próxima pergunta, qual se preocupa com experiência que o entrevistado obteve ao buscar por tais serviços, conforme a questão a seguir:

2 - Das vezes que você necessitou dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Piên (PR), a sua solicitação foi (FIGURA 02).

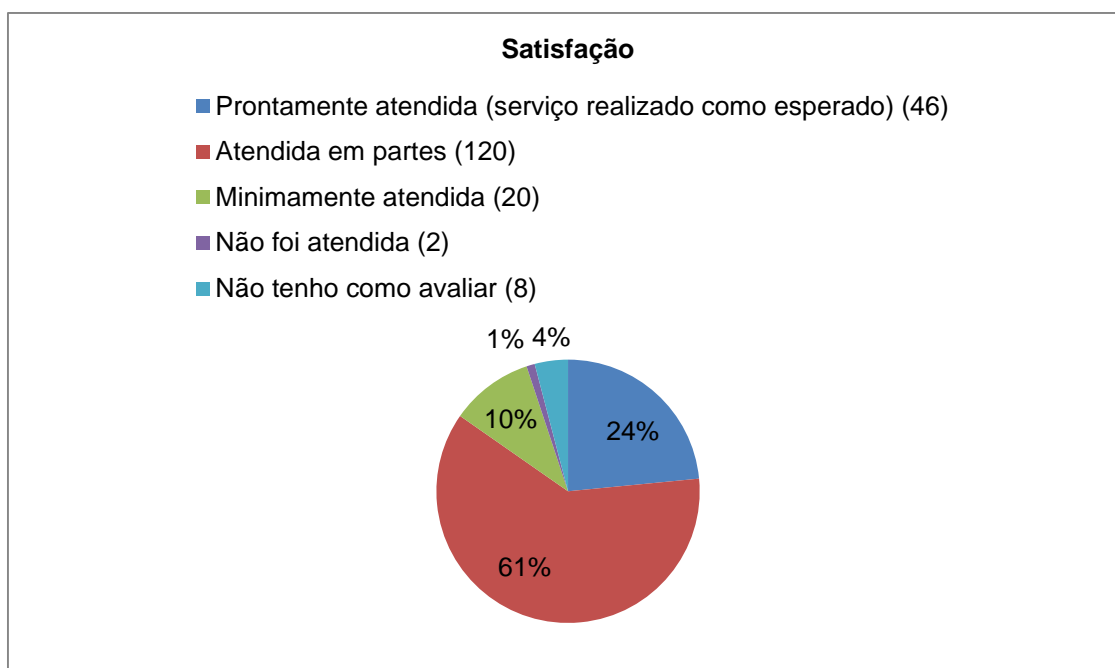


FIGURA 02 – GRÁFICO DAS RESPOSTAS OBTIDAS PELA PERGUNTA 01.

Fonte: O autor (2015).

Onde que 85% dos entrevistados afirmaram que suas solicitações foram prontamente atendidas ou atendida em partes, sendo que por se tratar de um órgão público esse é um excelente resultado. Visto que nem sempre aquilo que é solicitado cabe ao setor público e o usuário pode ter dificuldade para entender isso, mas ao mesmo não podemos eliminar a existência de pequenos problemas que satisfação o usuário por completo, sendo assim, esse é um possível problema que pode ser trabalhado.

E já que o entrevistado mostrou sua satisfação com o serviço prestado, o próximo questionário já o indaga sobre o contentamento do mesmo com o atendimento recebido:

3 - Das vezes que você necessitou dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Piên (PR), qual sua avaliação a respeito do atendimento recebido?

Onde o resultado obtido foi (FIGURA 03):

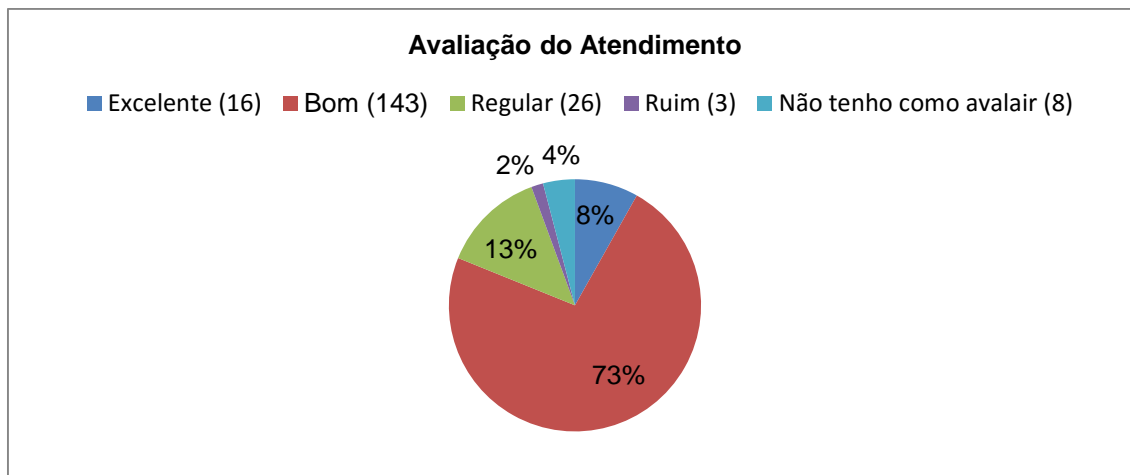


FIGURA 03 – GRÁFICO DAS RESPOSTAS OBTIDAS PELA PERGUNTA 01.

Fonte: O autor (2015).

E conforme mostram os resultados 73% dos entrevistados consideraram que como “bom” o atendimento recebido em um modo geral, um bom número, mas que precisa ser trabalhado no próximo capítulo.

Porém como os questionamentos anteriores somente avaliaram o atendimento e a qualidade dos serviços em um modo geral. As próximas três perguntas solicitam que os usuários avaliem o quesito Atendimento, Serviço Prestado e Infraestrutura das 07 principais Secretarias Municipais (qual a população possui um contato mais direto), conforme apresentam os resultados das perguntas (4, 5 e 6) e posteriormente as mesmas respostas serão comparadas por tabelas comparativas.

4 - Considerando as principais Secretarias Municipais da Prefeitura de Piên (PR), por onde você já tenha buscado por algum atendimento, qual sua avaliação a respeito do ATENDIMENTO prestado pelos servidores municipais (TABELA 01)?

TABELA 01 – AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO PELOS SERVIDORES MUNICIPAIS (CONSIDERANDO AS PRINCIPAIS SECRETARIAS)

ATENDIMENTO	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Não tenho como avaliar
Secretaria de Ação Social e Defesa Civil	13	152	8	3	20
Secretaria de Administração e Finanças	20	151	11	1	13
Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente	21	138	15	3	19
Secretaria de Cultura, Esportes e Lazer	10	126	35	3	22
Secretaria de Educação	28	141	8	1	18
Secretaria de Viação e Obras	7	123	40	14	12
Secretaria de Saúde	24	154	8	2	8

Fonte: O autor (2015).

5 - Considerando as principais Secretarias Municipais da Prefeitura de Piên (PR), por onde você já tenha buscado por algum atendimento, qual sua avaliação a respeito do A RESPEITO DO SERVIÇO PRESTADO (TABELA 02)?

TABELA 02 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS PRINCIPAIS SECRETARIAS

SERVIÇO PRESTADO	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Não tenho como avaliar
Secretaria de Ação Social e Defesa Civil	12	154	5	3	22
Secretaria de Administração e Finanças	20	153	7	2	14
Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente	18	146	9	4	19
Secretaria de Cultura, Esportes e	7	141	24	4	20

Lazer					
Secretaria de Educação	20	152	8	2	14
Secretaria de Viação e Obras	7	103	61	13	12
Secretaria de Saúde	22	158	6	2	8

Fonte: O autor (2015).

6 - Considerando as principais Secretarias Municipais da Prefeitura de Piên (PR), por onde você já tenha buscado por algum atendimento, qual sua avaliação a respeito da INFRAESTRUTURA que cada Secretaria apresenta (TABELA 03)?

TABELA 03 – AVALIAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DAS PRINCIPAIS SECRETARIAS

INFRAESTRUTURA	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Não tenho como avaliar
Secretaria de Ação Social e Defesa Civil	31	144	7	1	13
Secretaria de Administração e Finanças	9	167	7	1	12
Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente	5	167	9	2	13
Secretaria de Cultura, Esportes e Lazer	6	162	9	1	18
Secretaria de Educação	18	156	9	1	12
Secretaria de Viação e Obras	25	144	13	3	11
Secretaria de Saúde	23	156	6	2	9

Fonte: O autor (2015).

Onde que as tabelas a seguir fazem uma comparação entre os dois melhores resultados e os dois piores resultados de cada pergunta (TABELAS 04, 05 E 06).

TABELA 04 – COMPARATIVO DOS DOIS MELHORES E DOIS PIORES RESULTADOS NO QUE TANGE O ATENDIMENTO (COMPARATIVO ENTRE SECRETARIAS)

ATENDIMENTO	
Melhores Resultados	Piores Resultados
Secretaria de Educação (excelente)	Secretaria de Viação e Obras (regular)
Secretaria de Saúde (bom)	Secretaria de Viação e Obras (ruim)

Fonte: O autor (2015).

TABELA 05 – COMPARATIVO DOS DOIS MELHORES E DOIS PIORES RESULTADOS NO QUE TANGE O SERVIÇO PRESTADO (COMPARATIVO ENTRE SECRETARIAS)

SERVIÇO PRESTADO	
Melhores Resultados	Piores Resultados
Secretaria de Saúde (excelente)	Secretaria de Viação e Obras (regular)
Secretaria de Saúde (bom)	Secretaria de Viação e Obras (ruim)

Fonte: O autor (2015).

TABELA 06 – COMPARATIVO DOS DOIS MELHORES E DOIS PIORES RESULTADOS NO QUE TANGE O INFRAESTRUTURA (COMPARATIVO ENTRE SECRETARIAS)

INFRAESTRUTURA	
Melhores Resultados	Piores Resultados
Secretaria de Ação Social e Defesa Civil (excelente)	Secretaria de Viação e Obras (regular)
Secretaria de Administração e Finanças e Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente (bom) - empate	Secretaria de Viação e Obras (ruim)

Fonte: O autor (2015).

E conforme mostram os resultados, cada Secretaria precisa melhorar em algo, porém a Secretaria de Viação e Obras foi aquela apresentou os piores resultados em todos os quesitos e essa será o principal objeto de estudo no próximo capítulo, buscando estudar as alternativas para que o problema seja solucionado.

Onde que por fim, como já avaliado o atendimento e a qualidade dos serviços prestados das principais secretarias perante os olhos da população, cabe questionar se essa população possui o conhecimento de seus direitos e se estão cientes que podem estar oficializando sua insatisfação, caso o atendimento recebido e os serviços prestados não lhe agradem.

Onde que assim foi indagada a seguinte pergunta.

7 - Suponhamos que você necessitou dos atendimentos de alguma Secretaria Municipal da Prefeitura de Piên (PR) e que por algum motivo, foi mal atendido e/ou sua solicitação não foi atendida. Você saberia qual procedimento realizar e/ou por qual caminho percorrer para efetuar uma reclamação e cobrar explicações (FIGURA 04)?

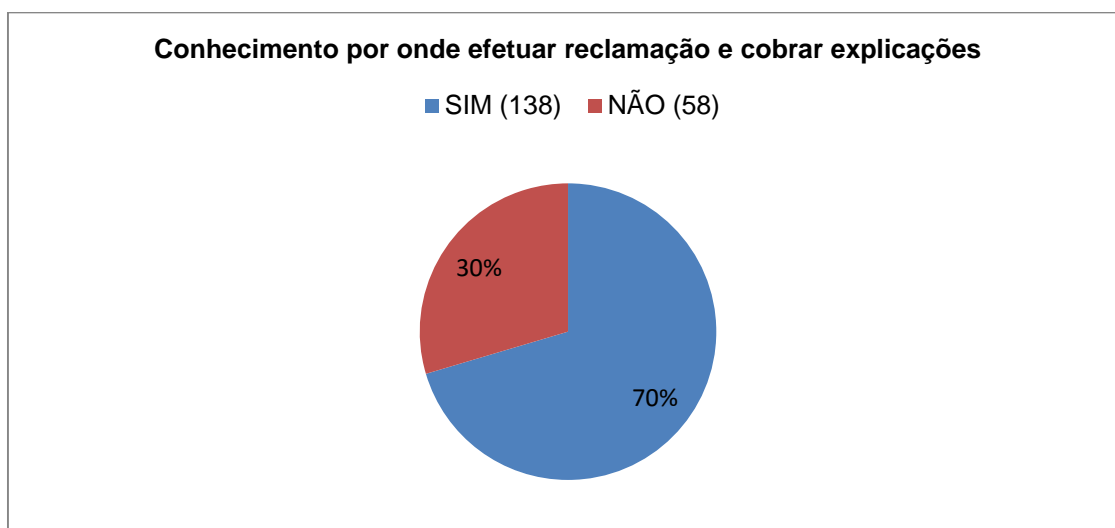


FIGURA 04 – GRÁFICO DAS RESPOSTAS OBTIDAS PELA PERGUNTA 07

Fonte: O autor (2015).

E conforme já apresentado no gráfico, 70% responderam que “sim” (grande maioria), porém 30% afirmaram que “não”, e esse é um número preocupante e que precisa ser trabalhado no próximo capítulo.

Sendo que após aplicação do questionário, foram identificados os quatro seguintes problemas no que tange o atendimento e os serviços disponibilizados pela Prefeitura Municipal de Piên - PR (QUADRO 02):

<p style="text-align: center;">1º PROBLEMA:</p> <p style="text-align: center;">AS SECRETARIAS DEVEM BUSCAR ATENDER TODA A NECESSIDADE DO USUÁRIO, QUANDO POSSÍVEL, SUPERANDO SUAS EXPECTATIVAS.</p> <p>61% dos entrevistados no quesito satisfação (pergunta 2), afirmam que na maioria das vezes suas solicitações foram atendidas em partes e esse é um ponto que merece atenção. Onde que deste modo será preciso estudar quais variáveis influenciaram nesse resultado e como poderão ser</p>

trabalhadas para que tal índice seja melhorado. Porém é importante lembrar que nem sempre aquilo que é solicitado cabe ao setor público e o usuário pode ter dificuldade para entender isso, mas ao mesmo não podemos eliminar a existência de pequenos problemas que satisfaça o usuário por completo.

2º PROBLEMA:

A ORGANIZAÇÃO DEVE BUSCAR PELA MELHORIA CONTINUA DO ATENDIMENTO

73% dos entrevistados avaliaram o atendimento como bom (pergunta3), qual é um excelente resultado, mas que pode ser melhorado. Onde que o foco estaria em aumentar o percentual excelente e reduzir o número daqueles que na mesma pergunta marcaram a opção regular e ruim. Sendo necessário buscar por estratégias que aumentem a satisfação do usuário com o atendimento recebido, as quais podem estar diretamente ligadas com o tratamento recebido pelo usuário através do servidor público, onde por mais que a solicitação tenha sido atendida, a falta de um atendimento mais humanizado pode colocar tudo a perder.

3º PROBLEMA:

O ESTUDSO DEVE BUSCAR EFETUAR UMA AVALIAÇÃO BÁSICA DA SECRETARIA DE VIAÇÃO E OBRAS E SUGERIR ALGUMAS MUDANÇAS NECESSÁRIAS

Nas avaliações individuais de cada Secretaria, focando os quesitos Atendimento, Serviço Prestado e Infraestrutura (perguntas 4,5,6) a Secretaria de Viação e Obras foi aquela com as piores avaliações. Assim será necessário um estudo para entender o qual motivo disso e quais possíveis medidas que devem ser realizadas para o contorno da situação, sendo que os prováveis vilões desse problema podem estar relacionados com o atendimento em si, a falta de planejamento, má administração e fraca infraestrutura.

4º PROBLEMA:

A ORGANIZAÇÃO DEVE OFERECER UM CANAL DE COMUNICAÇÃO PARA POSSÍVEIS RECLAMAÇÕES

Por fim, ao questionar o usuário se o mesmo conhece os caminhos para efetuar uma reclamação quando esse por algum motivo receber um mal e/ou sua solicitação não for atendida (pergunta 07), uma parte considerável (30%) afirmou não saber por qual caminho efetuar uma reclamação e cobras explicações. Onde tal percentual precisa ser estudado e trabalhado com prioridade, visto que grande parte das reclamações podem não estar chegando até a organização por falta de um simples canal de comunicação.

QUADRO 02 – EXEMPLIFICAÇÃO DOS PROBLEMAS ENCONTRADOS NA ORGANIZAÇÃO

Fonte: O autor (2015).

Assim, o trabalho resumidamente deverá focar na identificação dos fatores que estão influenciando na avaliação do atendimento e dos serviços realizados, centralizar a atenção para a Secretaria de Viação e Obras (qual é o ponto crítico) e por fim estudar um meio para que o usuário tenha mais facilidade em registrar suas reclamações.

4. PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO

Sendo que até aqui já foram identificados os problemas, através da pesquisa realizada diretamente com o cidadão usuário, agora tais problemas serão analisados e proposta uma melhoria ou mudança para os mesmos. Visando que esses sejam reduzidos ou eliminados, conforme será constatado nas próximas linhas.

4.1 PROPOSTA TÉCNICA

Então apontado para o primeiro problema, onde 61% dos entrevistados no quesito satisfação (pergunta 2), afirmam que na maioria das vezes suas solicitações foram atendidas em partes. Será necessário que a organização reúna seus colaboradores e realize um estudo daquilo que vem oferecendo, do que está deixando a desejar (qual pode ser realizado através de um estudo de caso), o que não poderá oferecer (que não é de sua competência) e principalmente naquilo que pode melhorar. Lembrando, conforme já exemplificado na revisão bibliográfica por Matias-Pereira (2008) que tais competências precisam estar voltadas para os interesses públicos e que o Estado precisa oferecer uma estrutura qualificada para que as organizações consigam atender as demandas com agilidade e competência.

Onde que tal estudo pode ser realizado com uma periodicidade e a equipe deverá apresentar relatórios das mudanças realizadas, de pesquisas auferidas e principalmente cobrar melhorias (equipamentos, recursos humanos, verbas) para que consigam melhorar cada vez mais seus resultados. Mas se depois de implantado o estudo, as alterações forem sendo realizadas e uma nova pesquisa obtenha resultados parecidos com a situação atual. Pode ser que os usuários dos serviços estejam cobrando mais do que aquilo que a prefeitura pode oferecer, sendo que se esse for o caso, é interessante que a organização elabore um material explicando suas competências e aos poucos vá conscientizando seus usuários.

Usuários esses que estão atentos aos seus direitos e mais exigentes, conforme destaca Pereira e Spink (2005, p. 24), e já emendando no assunto temos o segundo problema, qual se preocupa com a qualidade do atendimento. Onde 73% dos entrevistados avaliaram o atendimento como bom (pergunta 3), qual é um excelente resultado, mas quem nem por isso o mesmo deve ser deixado de lado. Lembrando que Gil (1997) explica que para medir a qualidade nos serviços, qual é o foco deste material, é necessário ouvir o usuário quanto a avaliação e a satisfação das suas exigências. Assim deste modo, a organização deverá sempre ir acompanhando periodicamente o desempenho do atendimento, estudar em relação a influência das mudanças no resultado das pesquisas, buscar por melhorias na infraestrutura que possam intervir ou agregar valor nos serviços, mas principalmente tomar muito cuidado com o atendimento realizado pelo servidor.

Pois o atendimento com o público exige muito envolvimento, visto que será através dele que o agente externo terá uma boa ou má impressão da empresa e um atendimento mal realizado por parte do servidor público, pode colocar tudo a perder (e não tem serviço realizado com excelência ou infraestrutura de primeira que contorne isso). Sendo justamente neste ponto que surge o terceiro problema com o foco na Secretaria de Viação e Obras, qual nas avaliações individuais de cada Secretaria nos quesitos Atendimento, Serviço Prestado e Infraestrutura (perguntas 4,5,6) foi aquela que recebeu as piores avaliações.

Sendo que esse resultado pode ser a junção de vários “pequenos problemas” que juntos se tornam um caos, assim, para iniciar o estudo da secretaria mencionada é de extrema importância que seja realizada um estudo com uma matriz SWOT (FOFA), buscando identificar as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças da referida secretaria e deste modo estudar o ambiente interno e externo (micro ambiente e macro ambiente) da mesma. Onde que para isso foram distribuídas 40 tabelas SWOT para alguns servidores da secretaria, servidores de outros departamentos e alguns usuários (ambos todos de modo anônimo para que tivessem maior liberdade na resposta) e as principais respostas estão relacionadas de modo resumido a seguir (representando aproximadamente em 20% do número de entrevistados) (TABELA 07).

TABELA 07 – RESUMO SWOT DA SECRETARIA DE VIAÇÃO E OBRAS

Secretaria de Viação e Obras	
Forças Infraestrutura Colaboradores	Fraquezas Administração Chefia Atendimento Planejamento
Oportunidades Convênios do Governo Federal Clima (tempo)	Ameaças Clima (tempo)

Fonte: O autor (2015).

Sendo que por meio da Análise SWOT foi possível identificar que a infraestrutura e o quadro de colaboradores estão classificados como um ponto forte, e que em um primeiro momento não precisam ser estudados, sendo necessário priorizar os pontos fracos, visto que se torna necessária uma mudança já no curto prazo e de modo urgente, sendo que por isso merecem mais atenção. De modo que nos pontos fracos as questões administrativas, a liderança (chefia), o atendimento e o planejamento tiveram destaque e podem ser a resposta para o mal desempenho da Secretaria na pesquisa.

Assim os primeiros passos para que o problema comece a ser analisado, seria a realização de uma Matriz SWOT mais detalhada e realizada pela própria secretaria, realizando uma pesquisa com os usuários e aprofundando em dados que a secretaria poderá utilizar para futuras melhorias, a realização de encontros com os envolvidos com o problema e a análise e elaboração dos planos que devem ser implantados. Sendo que para cada alteração e melhoria realizada seria interessante uma prestação de contas para o Prefeito Municipal (qual tem o poder de contratar, gratificar e exonerar cargos em comissão), visto que se não for notada uma melhoria ou interesse de melhoria pelos coordenadores, o próximo passo seria a exoneração dos mesmos. Porém também seria interessante que os servidores passassem por treinamentos visando melhorar a realização dos serviços e do próprio atendimento oferecido (não somente para essa secretaria, mas sim para todas).

Porém esse é um poder delegado somente o Prefeito Municipal (como já dito) e uma mudança de Secretário e cargos comissionados, é somente uma sugestão, já que a implantação de uma nova chefia somente será indicada depois de realizada todas as melhorias e essas não apresentarem bons resultados e/ou os

responsáveis não tenham interesse em melhorar tal situação. Sendo que por fim aqui será mencionado o quarto e último problema, o qual faz referência ao fato dos usuários possuírem ou não o conhecimento para efetuar possíveis reclamações.

Visto os mesmos foram questionados (pergunta 7) com a situação hipotética que se caso necessitassem dos atendimentos de alguma Secretaria Municipal da Prefeitura de Piên (PR) e que por algum motivo, fossem mal atendidos e/ou sua solicitação não fosse atendida. Se os mesmos saberiam qual procedimento realizar e/ou por qual caminho percorrer para efetuar uma reclamação e cobrar explicações. Onde que 30% dos entrevistados afirmaram não conhecer qual caminho percorrer e isso pode ser preocupante, visto que as reclamações desses usuários podem não estar chegando até a organização. E esse problema (quando comparado aos outros) seria fácil de resolver com criação de uma ouvidoria, sendo necessário para isso a organização dispor de uma estrutura básica (servidor público, equipamentos, ramal, link no website da prefeitura) e uma divulgação para que a população tome conhecimento do canal e venha utilizá-lo.

4.1.1 Plano de Implantação

Porém para que o plano seja colocado em prática, é preciso que ele seja planejado e tudo organizado, onde aqui este capítulo tratará sobre essa questão. Iniciando pelos dois primeiros problemas, quais basicamente estão relacionados com o atendimento e os serviços prestados. Sendo orientado que cada secretaria desenvolva uma tabela de Análise SWOT individual e pesquisas mais detalhadas, visando conhecer a fundo seus problemas e os usuários de seus serviços, e onde com os resultados obtidos, posteriormente seja marcada uma reunião para discutir tais problemas e iniciar um plano de ação. Sendo que seria interessante que o primeiro encontro fosse marcado para no máximo em até 30 dias, após a apresentação de projeto ao responsável, e que mensalmente os envolvidos realizassem um novo encontro para discutir novos planos e avaliar as alternativas já implantadas.

Já avançando para o terceiro problema, o qual é mais abrangente, visto que os resultados merecem maiores cuidados e logo podem estar contaminando a organização em um todo, e por isso, a presença do Prefeito Municipal e alguns secretários de outras aéreas seriam de extrema importância para discutir ideias e implantar novas estratégias. Onde que a implantação da Análise SWOT e a realização de uma pesquisa mais abrangente são indispensáveis para que uma primeira reunião seja marcada e os problemas da secretaria sejam discutidos com mais propriedade.

Onde por fim temos o quarto e último problema, qual já depende de uma mudança na estrutura, contratação ou remanejamento de um novo servidor público, instalação de uma estrutura para o atendimento das reclamações e assim a inauguração de uma ouvidoria. Qual deverá ser implantada em até 60 dias (após a entrega deste projeto) e ser amplamente divulgada para que os usuários tenham conhecimento da nova ferramenta, sendo que tal ouvidoria ficaria a cargo da Secretaria de Governo ou Administração e Finanças, porém seria responsável por atender todas as Secretarias e cobrar explicações para os possíveis atendimentos que surjam.

4.1.2 Recursos

Porém para tudo que foi mencionado até agora funcione são indispensáveis o uso de alguns recursos, como de pessoal, material, equipamentos e afins. Onde que para os problemas 01 e 02 esses recursos não dependeram de grandes investimentos. Visto que será mais um acompanhamento e as implantações mencionadas até aqui não dependeram de novas contratações de pessoal e compra de equipamentos, exceto caso surja a necessidade.

Mas diferente do caso anterior, o problema 03 dependerá de um estudo mais aprofundado e poderá orientar para algumas mudanças consideráveis, onde tal secretaria precisa estar preparada para isso. Pois uma análise SWOT inicial não

apontou problemas com a estrutura, mas sim possíveis alterações para o quadro pessoal (remanejamento, exonerações, promoções, contratações, treinamentos e afins).

Sendo que por fim, no problema 04, temos uma situação distinta novamente, qual dependerá de investimento para implantação. Mas considerando que o mesmo estará sanando um problema de todas as Secretarias e terá uma grande importância, o investimento para a resolução do mesmo será altamente compensatório, visto que dependerá apenas de alguns equipamentos básicos (computador, internet e ramal), material de escritório, um servidor público responsável, uma estrutura no web site da Prefeitura e auxílio da Assessoria de Imprensa para que a Ouvidoria seja divulgada e tenha resultados esperados.

4.1.3 Resultados Esperados

Após tudo o que foi descrito até aqui, nasce expectativa que os resultados sejam colhidos (desde que as orientações sejam realmente implantadas). Sendo que o primeiro resultado esperado é que toda a necessidade do usuário seja atendida, quando esse busque pelos serviços públicos (desde que essa seja de responsabilidade da Prefeitura Municipal). Já como segundo resultado esperado temos a melhoria continua na qualidade do atendimento e o aumento dos índices excelente/bom e redução do percentual de regular e ruim. Depois no terceiro problema é esperado que a Secretaria de Viação e Obras passe por um estudo detalhado e que com isso consiga melhorar seus índices negativos em até 06 meses e que os mantenha em uma melhoria continua. E finalmente, chegando ao último problema surge temos a inauguração de um canal de comunicação para reclamações (Ouvidoria), qual deve ser instalado e estar em funcionamento em até 02 meses (após entrega do material aos responsáveis).

4.1.4 Riscos ou Problemas Esperados e Medidas Preventivo-corretivas

Todo projeto possui seu risco e pode não funcionar como esperado em um primeiro momento, ainda mais quando está relacionado com o setor público e com o atendimento de pessoas. Porém o mesmo precisa ser acompanhado, conforme foi orientado, e seus resultados interpretados. Visando que se os resultados não forem satisfatórios será necessária uma nova estratégia, e caso os mesmo obtenha sucesso, a equipe responsável nunca deve se descuidar do mesmo e sempre buscar pela sua melhoria continua.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho foi desenvolvido visando identificar alguns problemas relacionados com o atendimento e a qualidade dos serviços prestados pelas principais Secretarias Municipais da Prefeitura de Piên – PR. Onde a primeira preocupação foi em conseguir seguir uma metodologia e buscar por elaborar uma revisão teórica com autores da área, filtrando em abranger os principais temas relacionados. Onde após isso, foi elaborada uma pesquisa (em uma visão ampla) a respeito da satisfação da população com o atendimento e os serviços prestados pelas principais secretarias municipais.

Sendo que tal pesquisa foi realizada de modo virtual por um formulário eletrônico e conseguiu identificar que o público entrevistado era apto para responder aos questionamentos, visto que a grande maioria já necessitou e utilizou de serviços disponibilizados pela Prefeitura Municipal de Piên – PR e com isso os mesmos poderiam responder com propriedade aos próximos questionamentos. Quais os questionava sobre a satisfação do usuário a respeito do serviço realizado, a qualidade do atendimento, a avaliação individual de cada secretaria nos quesitos Atendimento, Serviço Prestado e Infraestrutura e o conhecimento do mesmo para registrar uma reclamação quando fosse mal atendido ou sua solicitação não fosse atendida.

Sendo que assim, com o resultado da pesquisa em mãos, esses apontaram para quatro problemas principais que devem ser trabalhados. Onde o Primeiro tem a preocupação de atender toda a necessidade dos usuários e as suas expectativas, quando essa for de responsabilidade do órgão. Já o segundo tem como foco a melhoria continua do atendimento prestado, o terceiro se preocupa particularmente com a Secretaria de Viação e Obras, visto que foi a secretaria municipal com o pior desempenho na pesquisa e o último problema foca na criação de uma Ouvidoria, visto que 30% dos usuários afirmaram não conhecer por qual caminho efetuar uma reclamação, quando esse não receber um bom atendimento e/ou sua solicitação não for atendida.

Onde o último capítulo foca na resolução de tais problemas, trazendo orientações para que os problemas sejam contornados, porém essas orientações estão em uma visão geral e precisam ser trabalhadas individualmente com maior foco por cada secretaria. Visto que cada uma tem suas individualidades e somente os dirigentes poderão aplicá-las, através de estudos de cenário, análise SWOT, reuniões com a equipe, treinamento, alteração no quadro de pessoal e investimentos em infraestrutura. Já que esse estudo tem uma finalidade apenas de orientação e somente poderá apresentar resultados com a aplicabilidade do mesmo, considerando sempre os seus riscos.

REFERÊNCIAS

CAMARGO, Celso de B. **Técnicas de análise do comportamento do consumidor (apostila do Curso de pós-graduação em Engenharia da Produção)**. Florianópolis: UFSC, 1999.

CECCONELLO, Antonio Renato; AJZENTAL, Alberto. **A construção de um Plano de Negócio**. São Paulo: Saraiva, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração Geral e Pública**. 3ª edição. Barueri, SP: Manole, 2012.

FERNANDES, Bruno H. Rocha; BERTON, Luiz Hamilton. **Administração Estratégica: da competência empreendedora à avaliação de desempenho**. São Paulo: Saraiva, 2005.

GIGLIOTI, Francisco. **Administração: organização e conceitos**. Campinas, Sp: LZN Editora, 2004.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4ª edição. São Paulo: Atlas, 2002.

GODRI, Daniel. **Conquistar e Manter Clientes**. 32ª edição. Blumenau: Eko, 1994.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos**. São Paulo: Atlas, 1999.

LAS CASAS, AlexandreLuzzi., GUEVARA, Arnaldo José deHoyos. **Pesquisa de marketing**. São Paulo: Atlas, 2010.

PARANÁ. **Lei Nº 1214 de 13 de novembro de 2014**. Disponível em: <http://www.pien.pr.gov.br/_dados_site/portal_transparencia/lei_ordinaria_1214_2014_pien_pr_LOA_2015.pdf>. Acesso em: 12 de novembro de 2015.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de marketing: foco na decisão**. 3ª edição. SãoPaulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

MARCONI, Marina de Andrade, e LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do Trabalho Científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. 7ª edição. São Paulo: Atlas, 2011.

MATIAS-PEREIRA, José. **Curso de Administração Pública: foco nas instituições e ações governamentais**. São Paulo: Atlas, 2008.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing: edição compacta**. 3. ed. São Paulo:Atlas,2001.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Introdução à administração**. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 1992.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento Estratégico**. 28ª edição. São Paulo: Editora atlas, 2010.

IBGE. **Paraná** >> **Piên**. Disponível em:
<<http://www.cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=411910&search=parana|pien>>. Acesso em: 15 de novembro de 2015.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser Gonçalves. e SPINK, Peter Kevin. **Reforma do estado e administração pública gerencial / Orgs.** Luiz Carlos Bresser Pereira e Peter Kevin Spink; tradução Carolina Andrade. 7 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

TIFFANY,Paul; PETERSON, Steven D. **Planejamento Estratégico, Série para Dummies™**. 12ª Edição. São Paulo: Editora Campus, 1999.

WELLINGTON, Pat. **Atendimento Eficaz ao Cliente**. Tradução de Henrique Amat Rêgo Monteiro. São Paulo: Clio Editora, 2011.

APÊNDICES

APÊNDICE 1 – AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE ESTUDO ENVOLVENDO A ORGANIZAÇÃO	45
APÊNDICE 2 – FORMULÁRIO DE PESQUISA COM OS USUÁRIOS.....	46
APÊNDICE 3 – ANÁLISE SWOT DA SECRETARIA DE VIAÇÃO E OBRAS APLICADA COM ALGUNS USUÁRIOS E SERVIDORES.....	50

APÊNDICE 1 – AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE ESTUDO ENVOLVENDO A ORGANIZAÇÃO

REQUERIMENTO PARA REALIZAÇÃO DE ESTUDO NAS SECRETARIAS MUNICIPAIS

Eu Eleandro Junior Taborda, Acadêmico de Especialização em Administração Pública Municipal, venho através deste, solicitar ao Secretário de Administração e Finanças, Senhor José Luiz de Barros, autorização para realização um estudo com a finalidade de avaliar a Qualidade dos Serviços e dos Atendimentos prestados pelas principais Secretarias Municipais da Prefeitura Municipal de Piên-PR. Sendo que após a conclusão, estarei disponibilizando uma cópia do mesmo para a Organização.


Piê (PR), 01 de outubro de 2015.



Eleandro Junior Taborda

Autorizado

05/10/2015



JOSÉ LUIZ DE BARROS
RG: 7.273.168-5/PR
Secretário de Adm. e Finanças
Decreto 48/2013

APÊNDICE 2 – FORMULÁRIO DE PESQUISA COM OS USUÁRIOS

Pesquisa acadêmica visando estudar o atendimento e os serviços prestados ao cidadão pela Prefeitura Municipal de Piên (PR).

Agradeço sua colaboração no preenchimento deste questionário, visando analisar a qualidade do atendimento e dos serviços prestados ao cidadão pela Prefeitura Municipal de Piên (PR).

Att. Eleandro Junior Taborda – Especialização em Gestão Pública Municipal - UFPR

*Obrigatório

1 - Com qual frequência você procura e/ou necessita dos atendimentos e serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Piên (PR)? *

Responder considerando o geral, ou seja, todas as Secretarias Municipais (Saúde, Educação, Obras e outras).

- ☐ Até 2 vezes ao ano
- ☐ de 3 até 4 vezes ao ano
- ☐ de 5 até 6 vezes ao ano
- ☐ Acima de 7 vezes ao ano
- ☐ Dificilmente necessito ou busco pelo atendimento e serviços.

2 - Das vezes que você necessitou dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Piên (PR), a sua solicitação foi... *

Responder considerando os últimos 24 meses.

- ☐ Prontamente atendida (serviço realizado como esperado)
- ☐ Atendida em partes
- ☐ Minimamente atendida
- ☐ Não foi atendida
- ☐ Não tenho como avaliar

3 - Das vezes que você necessitou dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Piên (PR), qual sua avaliação a respeito ao atendimento recebido? *

Responder considerando os últimos 24 meses.

- ☐ Excelente
- ☐ Bom
- ☐ Regular
- ☐ Ruim
- ☐ Não tenho como avaliar

4 - Considerando as principais Secretarias Municipais da Prefeitura de Piên (PR), por onde você já tenha buscado por algum atendimento, qual a sua avaliação a respeito do ATENDIMENTO prestado pelos servidores municipais? *

Responder considerando os últimos 24 meses.

	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Não tenho como avaliar
Secretaria de Ação Social e Defesa Civil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Secretaria de Administração e Finanças	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Secretaria de Cultura, Esportes e Lazer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Secretaria de Educação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Secretaria de Viação e Serviços Rodoviários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Secretaria de Saúde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5 - Das vezes que você necessitou dos serviços prestados pelas Secretarias Municipais da Prefeitura Municipal de Piên (PR), qual sua avaliação A RESPEITO DO SERVIÇO PRESTADO? *

Responder considerando os últimos 24 meses.

	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Não tenho como avaliar
Secretaria de Ação Social e Defesa Civil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Secretaria de Administração e Finanças	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Não tenho como avaliar
Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Secretaria de Cultura, Esportes e Lazer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Secretaria de Educação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Secretaria de Viação e Serviços Rodoviários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Secretaria de Saúde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6 - Considerando as principais Secretarias Municipais da Prefeitura de Piên (PR) e de acordo com o seu conhecimento, qual a sua avaliação a respeito da INFRAESTRUTURA que cada Secretaria apresenta. *

Responder considerando os últimos 24 meses.

	Excelente	Boa	Regular	Ruim	Não tenho como avaliar
Secretaria de Ação Social e Defesa Civil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Secretaria de Administração e Finanças	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Secretaria de Cultura, Esportes e Lazer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Secretaria de Educação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Excelente	Boa	Regular	Ruim	Não tenho como avaliar
Secretaria de Viação e Serviços Rodoviários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Secretaria de Saúde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7- Suponhamos que você necessitou dos atendimentos de alguma Secretaria Municipal da Prefeitura de Piên (PR) e que por algum motivo, foi mal atendido e/ou sua solicitação não foi atendida. Você saberia qual procedimento realizar e/ou por qual caminho percorrer para efetuar uma reclamação e cobrar explicações? *

Responder somente considerando meios oficiais.

- ☐ ☐ Sim
- ☐ ☐ Não

APÊNDICE 3 – ANÁLISE SWOT DA SECRETARIA DE VIAÇÃO E OBRAS
APLICADA COM ALGUNS USUÁRIOS E SERVIDORES

Secretaria de Viação e Obras	
Forças	Fraquezas
Oportunidades	Ameaças